

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous/ Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysten ja taloushallinnon juridiikan suuntautumisvaihtoehto

Miikka Litmanen

Reklamaatioprosessien kehittäminen: Case: Oriola Oy

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

Miikka Litmanen

Reklamaatioprosessien kehittäminen: Case: Oriola Oy, 40 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysten ja taloushallinnon juridiikan suuntautumisvaihtoehto

Ohjaaja: lehtori Saara Heikkonen

Opinnäytetyössä on tutkittu kohdeyrityksen Oriola Oy:n reklamaatioprosesseja. Työn tarkoituksena on käydä Oriola Oy:n reklamaatioprosessit lävitse oikaisula-jeittain sekä antaa kehittämisehdotuksia reklamaatioprosesseihin pienin ohjaa-
vin muutoksin, joiden toteuttamiseen ei tarvita suurta taloudellista panosta.

Työn teoriaosuudessa kerrotaan, mikä on reklamaatio ja reklamointi sekä mil-laisia reklamaatioiden tulisi olla ja kuinka niihin tulisi suhtautua yrityksissä. Tä-män jälkeen käsitellään reklamaatioihin liittyviä lainkohtia, joissa määritellään myyjän ja ostajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Työ käsittelee myös prosessien merkitystä organisaatioissa ja prosessien kehittämisen hyötyjä yrityksissä.

Teoria osuuden jälkeen työssä käydään lävitse Oriola Oy:n yleisimpiä rekla-maatioprosesseja, muun muassa rikkoutuneiden tuotteiden ja toimituksessa esiintyvien puutteiden osalta. Tämän jälkeen työssä kerrotaan palveluun liittyvi-en asiakasreklamaatioiden käsittelystä Oriola Oy:ssä. Viimeistä edellisessä lu-vussa käydään lävitse prosesseissa esiintyvät ongelmakohdat sekä kerrotaan kehittämisehdotuksia ongelmien välttämiseksi.

Työ on laadullinen tutkimus, jonka teoriaosuus on toteutettu kirjallisuuskatsauk-sena ja erilaisia Internet-sivustoja käyttäen. Työn empiirinen osuus on toteutettu kohdeyrityksen materiaalia käyttäen sekä teemahaastattelun avulla.

Työn tuloksena saatiin useita kehittämisideoita koskien tuotekeräilyä, asiakas-palvelua, prosessien tehostamista, sekä raporttien oikeanmukaisuuden täsmen-tämistä.

Asiasanat: reklamaatio, prosessi, kehittäminen

ABSTRACT

Miikka Litmanen

Developing Reclamation Processes: Case: Oriola Oy, 40 pages, 4 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Corporate and Financial Law

Instructor: lecturer Saara Heikkonen

The thesis studies the reclamation processes in Oriola Oy. The purpose of this thesis is to look through all the typical reclamation processes in Oriola Oy and give some proposals to develop the processes.

The study answers the following questions: what is reclamation, how to make reclamation, how people should respond to the reclamation and how companies should react to the reclamations. The thesis also contains some parts of law regarding reclamations, i.e. law about sellers' and buyers' rights and commitments. The thesis discusses the meaning of processes in organisations and what the benefits are if companies develop their processes.

After the theory section typical reclamation processes in Oriola Oy, for example the handling process of missing products is analysed. The handling of service reclamations in Oriola Oy is also described. Before the summing-up the problems in processes are indicated and some proposals to avoid the problems are given.

The thesis is a qualitative research, which has been made using books and websites as sources. The empirical section has been made using materials from Oriola Oy and with the help of the theme interview that was made with a person who works with transport damage notifications.

As a result, the study gave lots of development ideas for article picking, for customer care and for the intensification of processes. It offered also some ideas to clarify the fairness of reports.

Keywords: reclamation, process, developing

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn toteutus, rajausta ja tutkimusmenetelmät.....	6
1.2 Case-yrityksen esittely: Oriola Oy	7
2 REKLAMAATIO	8
2.1 Millainen reklamaation tulisi olla?	9
2.2 Miten reklamaatioon tulisi vastata?	10
2.3 Miten reklamaatioihin tulisi suhtautua?	11
2.4 Reklamaatioita koskevaa lainsäädäntöä.....	11
2.4.1 Toimituksen viivästyminen	12
2.4.2 Tavarat virheen seuraamukset.....	13
2.4.3 Tavarat tarkastus ja reklamointi	13
2.4.4 Virheen korjaaminen tai uusi toimitus.....	14
2.4.5 Ostajan huolenpito velvollisuus	15
2.4.6 Vaaranvastuu kuljetuskaupassa.....	15
3 REKLAMAATIOPROSESSIT	16
3.1 Kuljetusreklamaatio, puuttuvia tuotteita	17
3.2 Kuljetusreklamaatio, ylimääräistä tavaraa.....	20
3.3 Asiakaspalautukset.....	22
3.3.1 Palauttamisen edellytykset.....	22
3.3.2 Kylmätuotteiden palauttaminen	23
3.3.3 Apteekkejä koskeva kelpoisuusaikaan perustuvat palautukset	24
3.3.4 Apteekin tilausvirheitä koskevat palautukset	24
3.4 Tuotevirhe-epäilyt	25
3.5 Kuljetusvahingot	25
3.6 Kylmäkuljetusvahingot	27
4 PALVELUA KOSKEVAT REKLAMAATIOT.....	29
4.1 Hintoja koskevat reklamaatiot	29
4.2 Väärä laskutustunnus	30
4.3 Reklamaatio väärän asiakkaan laskuttamisesta	30
5 REKLAMAATIOPROSESSIN KEHITTÄMINEN.....	31
5.1 Keräilyä koskevat ehdotukset	32
5.2 Asiakaspalvelua koskevat ehdotukset	33
5.3 Ehdotukset reklamaatioprosessin tehostamiseen.....	33
5.4 Raporttien oikeanmukaisuuden parantaminen.....	36
6 YHTEENVETO.....	37
LÄHTEET.....	39

LIITTEET

Liite 1 Kuljetusvahinkoilmoitus, Oriola Oy, 2011

Liite 2 Palautusilmoitus, Oriola Oy, 2011

Liite 3 Keräilylista, Oriola Oy, 2011

Liite 4 Teemahaastattelun runko

KÄSITTEET

ASW-järjestelmä on Oriola Oy:n käyttämä järjestelmä, joka on työkalu varastotoiminnoissa, tilausten kirjaamisessa ja laskutuksessa, sekä asiakkuuksien ylläpidossa.

Siltamies on lähetyslaiturilla työskentelevä henkilö, joka lajittelee lähtevät ja saapuvat tavarat.

Rutiinireklamaatiot ovat usein toistuvia ilmoituksia esimerkiksi puuttuvista tuotteista tai kuljetuksessa rikkoutuneista tuotteista. Kyseisille reklamaatioille on olemassa valmispohjat.

VNR-numero on pohjoismainen tuotenumero. Se on myyntiluvallisten lääkkeiden lääkepakkauksen yksilöivä kuusinumeroinen koodi. (Kela 2011.)

Ekokem on teollisuuden, kaupan ja liikenteen toimijoille tarkoitettu jäte- ja ympäristöhuollon palveluja tuottava yritys (Ekokem Oy Ab 2011). Ekokem vastaa esimerkiksi vanhentuneiden tai vahingoittuneiden lääkkeiden asiallisesta hävittämisestä.

1 JOHDANTO

Reklamaatiot ovat jokapäiväisiä yritysten arjessa. Hyvä asiakasreklamaatioiden hoito on yksi yritysten kilpailutekijöistä ja asiakkaalle arvoa tuottava tekijä. Yrityksien pyrkimyksenä on, ettei asiakkaiden tulisi reklamoida tuotteista tai palvelusta, mutta mikään yritys ei vältty reklamaatioilta. Reklamaatioihin suhtaudutaan usein negatiivisesti, mutta ne antavat yrityksille hyvää informaatiota siitä, mikä yrityksessä ei toimi ja miten toimintaa voisi kehittää. Reklamaatioihin tulisivin suhtautua mahdollisuutena, jossa asiakkaat antavat mahdollisuuden pitää heidät vielä asiakkaina (Barlow & Möller 1998, 166).

Asiakasreklamaatioiden käsittely tapahtuu Oriola Oy:ssä prosesseina. Suurin osa reklamaatiosta on rutiinireklamaatioita, joiden käsittely tapahtuu prosessina. Prosessien toimivuus on yrityksissä tärkeää, sillä osaamista ei voida hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla, mikäli prosessit eivät toimi. Rastaa ja Einola-Pekkisen mukaan markkinoiden kilpailua ei ratkaista osaamisella vaan prosesseilla, joissa osaamista käytetään ja joihin sitä sovelletaan. Organisaatioiden suorituskky määräytyykin sen mukaan, kuinka prosessit organisaatiossa toimivat. (Rastaa & Einola-Pekkinen 2001, 144)

Yrityksissä uskotaan usein, että olemassa olevat prosessit ovat jo niin hyviä, ettei niitä ole mahdollista kehittää tai se on taloudellisesti liian kallista. (Kvist, Arhoma, Järvelin & Räikkönen 1995, 65). Työni tavoitteena on käydä Oriola Oy:n reklamaatioprosessit lävitse oikaisulajeittain sekä antaa kehittämisehdotuksia reklamaatioprosesseihin pienin ohjaavin muutoksin, joiden toteuttamiseen ei tarvita suurta taloudellista panosta.

1.1 Työn toteutus, rajaus ja tutkimusmenetelmät

Toteutan työn teoriaosuuden kirjallisuuskatsauksena, sekä erilaisia Internet-sivustoja käyttäen. Lähdekirjallisuutena käytän teoksia, jotka kertovat reklamaatioista sekä kirjallisuutta koskien prosesseja. Internet-sivustoina käytän muun muassa kuluttajaviraston sekä kohdeyrityksen Oriola Oy:n Internet-sivustoja.

Kerron teoriaosuudessa reklamaatioista sekä käyn lävitse reklamaatioita koskevia lainkohtia, jotka asettavat ”raamit” ostajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Kerron myös yleisesti prosesseista ja niiden merkityksestä organisaatiossa.

Empiirisen osuuden toteutan case-tyyppisenä tutkimuksena. Keskityn empiriasa reklamaatioiden käsittelyn vaiheisiin, aina asiakkaan reklamoinnista asiakashyvitykseen. Käyn reklamaatiolajit lävitse prosesseina, joissa selvitän eri osastoilla tehtävät toimet reklamaation käsittelyn loppuun viemiseksi. Viimeistä edellisessä luvussa kerron prosessissa esiintyvät ongelmat ja kerron ehdotukseni, kuinka tuotekeräilyä ja asiakaspalvelua voidaan vielä parantaa sekä kuinka reklamaatioiden käsittelyä voidaan tehostaa. Kerron myös ehdotukseni, kuinka raporttien oikeanmukaisuutta voidaan vielä täsmentää. Empiirinen osuus toteutetaan omaa havainnointia käyttäen sekä haastattelemalla laskutusyhdyshenkilö Marko Määttä, joka vastaa kylmäkuljetusvahinkojen ja kadonneiden toimitusten käsittelystä Oriola Oy:ssä. Työssä käytetään myös kohdeyrityksen Oriola Oy:n materiaalia.

Rajaan työni kohdeyrityksen Oriola Oy:n tyypillisimpien asiakasreklamaatioiden käsittelyyn. En keskity työssäni syihin, jotka aiheuttavat asiakasreklamaatioita, sillä syitä on useita ja se on aihealueena jo itsessään erillisen tutkimuksen vaa- tiva projekti. Työ on laadullinen tutkimus.

1.2 Case-yrityksen esittely: Oriola Oy

Oriola Oy on Suomessa toimiva lääkkeiden vähittäis- ja tukkukauppa (Oriola Oy 2011a). Oriola Oy on osa Oriola-KD-konsernia, joka on listattu NASDAQ OMX Helsinki Oy – pörssissä. Konsernin toimintasegmentit ovat lääkkeiden vähittäis- ja tukkukauppa Suomessa, Ruotsissa, Venäjällä ja Baltiassa (Oriola-Kd 2011a).

Oriola-KD-konsernin liikevaihto vuonna 2010 oli 1,9 miljardia euroa ja henkilös- tön määrä on noin 5300 työntekijää. Henkilöstöstä noin 11 prosenttia työskente- lee Suomessa. (Oriola-kd 2011a.) Konsernin missio on ”The Channel for Health”, ja konsernin visiona on olla johtava lääkkeiden vähittäis- ja tukkukau- pan toimija lääkeyhtiöille ja kuluttajille Pohjois-Euroopassa ja Venäjällä. Oriola-

KD:n arvoja ovat avoimuus, aloitteellisuus, vastuun kantaminen, sekä työskenteleminen yhdessä. (Oriola-kd 2011b.) Oriola-KD myi 31.5.2010 noin 85 miljoonalla eurolla Terveysterveysten kaupan liiketoiminnan Mediq N.V:lle, ja hammashoidon kaupan liiketoiminta myytiin noin 69 miljoonalla eurolla Lifco AB:lle 28.10.2010 (Oriola-kd 2011a).

Oriola on toiminut jo yli 60 vuoden ajan ja on yksi johtavista lääketukku-kaupoista Suomessa. Yhtiön yhteistyökumppaneita ovat lääkevalmistajat, apteekit, eläinlääkärit, päivittäistavara- ja terveyskaupat sekä terveydenhuollon henkilökunnat. Oriola valittiin myös vuoden 2010 logistiikkayritykseksi. Yhtiöllä on päämiehenä yli 100 lääkevalmistajaa mm. AstraZeneca, Boehringer-Ingelheim, Janssen-Cilag, MSD, Novo Nordisk, Orion Pharma ja Roche. (Oriola Oy 2011a.)

Oriola Oy:ssä reklamaatioiden käsittely kuuluu osaksi asiakaspalvelua. Käsitteilyprosesseissa ovat mukana asiakaspalvelu, laskutusosasto, palautusosasto, myyntireskontra, kuljetus sekä kuljetusliikkeet. Mukana on myös laadunvarmistus, joka vastaa tuoteturvallisuudesta.

2 REKLAMAATIO

Reklamaatio tarkoittaa ilmoitusta tavarantoimen virheellisyydestä tai suorituksen sopimussuhteesta, johon liittyy vaatimus korvauksesta tai sopimuksen purkamisesta. Reklamaation tekemistä sanotaan reklamoinniksi (Haarala, Eronen, Grönroos, Kolehmainen, Lehtinen, Nissinen & Suorsa 1992, 633). Ilmoituksen voi tehdä muun muassa tavarantoimen virheestä, palvelun virheestä, toimituksen viivästymisestä tai asiakaspalvelusta. Reklamaation voi tehdä soittamalla asiakaspalveluun, täyttämällä yrityksen valmiin lomakepohjan yrityksen verkkosivulla, tai vapaamuotoisella sähköpostilla tai kirjeellä. (Kuluttajavirasto 2011a.) Usein huomautukset halutaan kuitenkin kirjallisina. Myyjä hyötyy usein kirjallisista huomautuksista, sillä virheet paljastavat jonkin epäkohdan, jonka poistamisella tuotetta tai palvelua saadaan parannettua. (Miestamo, Binder, Kärnä, Metivier, Salenius, Savinainen, Solonen, Taimio, Åberg. 2006, 30.)

2.1 Millainen reklamaation tulisi olla?

Reklamaatiota kirjoittaessa tulee suosia asiallista ja tiedottavaa tyyliä. Reklamaatiota tehdessä ei pidä sortua tunteiluun, tai korostaa tuhtumustaan. (Miestamo ym. 2006, 30.) Virhe on aina ikävä asia molemmille osapuolille, ja usein virheen taustalla on jokin inhimillinen erehdys, joten huomautuskirjettä on hyvä pitää vain välineenä hoitaa asia kuntoon (Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho, 1999, 285).

Reklamaatiosta tulisi selvittää virheen laatu. Tällaisia ovat esimerkiksi valmistusvirhe tai sopimusehdon täyttymättä jääminen. Virhe voi olla myös toimitusajan ylittäminen. Virheen kuvaileminen ja virhettä koskevat tiedot on hyvä luetella yksityiskohtaisesti ja tarkasti. Tapahtuneen ajankohta ja paikka on myös hyvä mainita. Reklamaation tulee myös sisältää oikaisupyyntö, joka on huomautuksen tärkein osa. Oikaisuehdotus kertoo ostajan oman käsityksen siitä, miten hänen huomautukseensa tulisi reagoida, jotta hän tuntisi itsensä oikein kohdelluksi virhetilanteen jälkeen. Se on myös ostajan käsitys oikeudenmukaisesta oikaisusta. (Miestamo ym. 2006, 30.) Ostaja voi vaatia virheen korjaamista, virheellisen tuotteen korvaamista uudella tuotteella, hinnanalennusta tai vahingonkorvausta (Alajärvi ym. 1999, 285).

Reklamaation liitteeksi on mahdollista liittää myös virheellinen tuote, jos se on mahdollista. Tärkeintä on kuitenkin muistaa se, ettei ostaja saa hävittää tuotetta virheen havaittuaan, vaan myyjä ilmoittaa ostajalle reklamaation saatuaan miten tilanteessa tulisi menetellä. (Miestamo ym. 2006, 30.)

Tilanne voi usein olla myös epäselvä, jolloin ei voida suoraan sanoa, onko virhe ostajan vai myyjän. Tilanne on kuitenkin usein myyjän kannalta senkaltainen, että ostaja on pettynyt ja hänen tavoitteenaan on oikeudenmukainen kohtelu. Asiakkaan tulee joka tapauksessa osoittaa myyjälle virhe todeksi. (Miestamo 2006, 30.)

2.2 Miten reklamaatioon tulisi vastata?

Jokaiseen reklamaatioon tulee vastata. Asiakas odottaa aina vastausta, sillä taustalla on usein pettymys ja vaivannäkö. Vastaajan yrityskuvan vuoksi nopea vastaaminen on tärkeää. Tulee myös muistaa, että reklamaatioihin täytyy vastata tavalla, joilla ne on esitetty. Jos reklamaatio on toimitettu kirjallisesti, tulee siihen myös vastata kirjallisesti. On myös keskityttävä ilmaisuun, sillä asiakkaan luottamus yritystä kohtaan on tärkeä saada palautetuksi. Reklamaatioiden vastaukset ovat aina PR-kirjeitä. (Miestamo ym. 2006, 34.) Vastaamisessa kannattaa keskitettyä vastaajahenkisyyteen ja tarkastella asioita vastaanottajan kannalta. Reklamaatiiovastauksen tulee olla vastaus saatuun reklamaatioon. (Alajärvi ym. 1999, 285.)

Reklamaatiot voivat olla rutiininomaisia yritysten kesken, mutta kun kyseeseen tulee yksityinen henkilö, kannattaa sanavalintoihin kiinnittää enemmän huomiota. Reklamaatiiovastauksessa tulee kertoa, miten virhe tullaan korjaamaan sekä mikä virheen on aiheuttanut. Ensisijaisesti vastauksen lähettäjän tulee pahoitella tapahtunutta. (Alajärvi ym. 1999, 285.) Kirjallisessa reklamaatiossa tulee myös mainita korvaustapa, jolla virhe korvataan. Korvaustapoja voivat olla esimerkiksi hyvityslasku, uuden tuotteen lähettäminen tai yrityksen muiden tuotteiden lähettäminen asiakkaalle hyvityksenä (Miestamo ym. 2006, 34). Vastauksen tulee myös olla selkokielineen ja helposti ymmärrettävä, jottei vastaanottajalle jää asiasta epäselvyyttä. Vaikka reklamaatiot saattavat olla usein aiheettomia, niin tulee niihin silti vastata asianmukaisella tavalla. (Alajärvi ym. 1999, 288.)

Epäselvissä tapauksissa joudutaan kertomaan usein enemmän perusteluja virheen tapahtumiselle. Tulee kuitenkin muistaa, ettei kerro vastauksessaan liian perusteellisesti virheen syitä, jottei selvitys käänny vastaajaa vastaan. On myös tärkeää, ettei vastaaja kerro selvityksessään yrityksen sisäisiä asioita, eikä syytä ketään yksittäistä henkilöä virheestä. Asiakas voi saada liikaselittelyn vuoksi sellaisen kuvan, ettei yrityksessä toimi mikään. Asiakasta on myös hyvä kiittää palautteesta ja siitä, kuinka palaute auttaa yritystä kehittämään toimintaansa tulevaisuudessa. (Miestamo ym. 2006, 34.)

2.3 Miten reklamaatioihin tulisi suhtautua?

Barlow ja Möller kertovat kirjassaan ”Ota Asiakasvalitus lahjana”, että yritysten organisaatioihin tulisi luoda valitusmyönteinen kulttuuri. Heidän mielestään asiakkailta tulevat valitukset ovat lahjoja. Organisaatiossa tulisi omaksua asenne, jossa ajatellaan, että koska asiakas vaivautuu valittamaan, antaa se yritykselle mahdollisuuden pitää heidät vielä asiakkaina. Valitukset antavat yritykselle tietoa tuotteista, palveluista ja asioista, joihin yritys ei välttämättä ole edes kiinnittänyt huomiota. Mikäli yrityksessä liitetään asiakkaan ehdotukset yrityksen työntekijöiden asenteisiin, pystyy yritys täyttämään paremmin asiakkaiden tarpeet, ja tämän myötä yritys menestyy. Koska asiakasvalitukset ovat lahjoja, tulee niitä toivoa mahdollisimman paljon. (Barlow & Möller 1998, 166.)

Kuluttajavirasto on antanut Internet-sivuillaan ohjeita yrityksille reklamaatioiden hoidosta, jotka koskettavat kuluttajia. Kuluttajaviraston mukaan suurin osa asiakkaista jatkaa yritysten asiakkaina, mikäli heidän reklamaatioidensa hoito tunnetaan tehokkaaksi ja reiluksi. Kuluttajaviraston mukaan reklamaatiot tulisi käsitellä viivytyksettä, sekä asiakkaille tulisi antaa aina jonkinlainen arvio reklamaation käsittelyajasta. Asiakkaita tulisi myös informoida käsittelyn etenemistä, sekä ilmoittaa asiakkaalle, mikäli asian käsittely jostain syystä pitkittyy. Yrityksen tulisi myös keskittää reklamaatioiden käsittely siten, että asiakas voi hoitaa asiansa koko ajan saman henkilön kanssa. Yritysten tulisi myös kohdella kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti ja pitää kiinni lupauksistaan. Kuluttajaviraston mukaan on hyvä tapa korvata asiakkaalle valituksesta aiheutuneet kulut. Se ehdottaa jopa hyvittämään enemmän kuin yrityksen tulisi tosiasiallisesti hyvittää. Koska se uskoo reilujen hyvitysten tuovan yritykselle kilpailuedun. (Kuluttajavirasto 2011b.)

2.4 Reklamaatioita koskevaa lainsäädäntöä

Irtaimen kaupasta säädetään kauppalaissa, jossa käsitellään reklamaatiota, sekä ostajan ja myyjän vastuita ja velvoitteita. Lain säännöksistä voidaan kuitenkin poiketa erilaisin keskinäisin sopimuksin. Yritykset käyttävät yleisesti va-

kiosopimuksia, joissa on mahdollista poiketa kauppalaan asettamista vaatimuksista. (Laki24 2011.)

Mikäli ostajana on kuluttaja, hänellä on suojanaan kuluttajansuojalaki (Laki24 2011). Kuluttajansuojalakia sovelletaan, mikäli kuluttaja ostaa tavarat tai palvelun yksityiseen käyttöön yritykseltä. Kuluttajan suojalakia ei sovelleta kahden yksityisen henkilön eikä kahden yrityksen välisessä kaupan teossa. (Kuluttajavirasto 2011c.)

Tukkukaupan henkilökunta-asiakkaisiin sovelletaan kuluttajansuojalakia. Henkilökunta-asiakkaat voivat ostaa tukkukaupasta vain vapaan kaupan tuotteita. Henkilökuntatilauksen voi tehdä asiakasnumeron omaava henkilö. Tilauksen tulee ylittää 140 euroa/tilaus. Tilaukset toimitetaan tukkupakkauksina, ja ne toimitetaan yrityksen päätilauksen yhteydessä.

Kauppalaki ja kuluttajansuojalaki ovat lähes identtiset tavarat virheellisyyttä, toimituksen viivästystä, virheen korjaamista ja tavarat tarkastusta käsitteleviltä osiltaan. Koska tukkukauppa myy pääasiassa yrityksille tuotteitaan, kerron ostajan ja myyjän oikeuksista ja velvollisuuksista kauppalaan avulla. Kuluttajansuojalaki on vain kuluttajaa suosivampi, ja kauppalaisissa korostetaan enemmän ostajan tavarantarkastus velvollisuutta kuin kuluttajansuojalaissa.

2.4.1 Toimituksen viivästyminen

Toimituksen viivästyisestä säädetään kauppalaan 5. luvussa, jonka mukaan ostajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä tai ostaja voi purkaa kaupan, jos tavara on jätetty toimittamatta, tai jos se on toimitettu ostajalle liian myöhään. Ostajalla on myös oikeus vaatia vahingonkorvausta ja ostaja voi pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta vaatimuksensa osalta. (Kauppalaki, 5. luku, 22.§.) Ostaja kuitenkin menettää oikeutensa valittaa viivästyneestä toimituksesta tai toimittamatta jättämisestä, jos hän viivyttää kohtuuttoman kauan vaatimuksensa esittämistä (Kauppalaki, 5. luku 23§ 3. momentti). Jos myyjä tiedustelee ostajalta, hyväksyykö ostaja viivästyksestä huolimatta tavarat toimituksen uuteen ehdotettuun määräaikaan mennessä ja ilmoittaa täyttävänsä sopimuksen

määrättyinä aikana, eikä ostaja vastaa tiedusteluun kohtuullisessa ajassa, menettää ostaja oikeuden purkaa kaupan, jos myyjä toimittaa tavarat uuteen ehdottamaansa määräaikaan mennessä (Kauppalaki, 5 luku, 24.§).

Kauppalain 25 § 1 momentin mukaan ostaja saa purkaa kaupan viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomuksella on ostajalle olennainen merkitys ja myyjä oli käsittänyt tai hänen olisi pitänyt se käsittää (Kauppalaki 5. luku 25.§). Ostaja saa myös purkaa kaupan, mikäli ostaja on antanut myyjälle lisääaikaa toimitukseen, eikä se ole kohtuuttoman lyhyt, eikä myyjä lisääjankaan turvin saa toimittua tavaroita ostajalle (Kauppalaki 5. luku 25.§ 2. momentti). Ostaja ei kuitenkaan saa purkaa kauppaa annettuaan myyjälle lisääaikaa toimitukseen. Ostaja saa purkaa kaupan vain siinä vaiheessa, jos myyjä ilmoittaa, ettei pysty toimittamaan tavaroita lisääjän puitteissa. (Kauppalaki, 5. luku 25.§ 3. momentti.)

2.4.2 Tavarán virheen seuraamukset

Kauppalain 6 luvun 30§ mukaan ostajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista, mikäli tavarassa on ilmennyt virhe, eikä se johdu ostajasta. Ostaja voi vaatia myös uutta toimitusta, kaupan purkamista tai hinnanalennusta sekä vaatia vahingonkorvausta. Ostaja voi myös pidättäytyä kauppahinnan maksamisesta, mikäli ostajalla on tavarán virheeseen perustuva vaatimus 42§:n mukaisesti. (Kauppalaki 6. luku 30.§.) Ostaja saa kuitenkin pidättäytyä kauppa hinnan maksamisesta, vain vaatimustaan vastaavalta osalta (Kauppalaki 8. luku 42.§). Tavarassa on virhe, mikäli se ei vastaa lajiltaan, määrältään, laadultaan tai muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan sitä, mitä on sovittu (Kauppalaki 4. luku 17.§).

2.4.3 Tavarán tarkastus ja reklamointi

Ostajan on tarkastettava tuotteet mahdollisimman pian (Kauppalaki 6. luku 31.§). Ostaja menettää oikeutensa vedota tavarán virheeseen, mikäli hän ei reklamoi virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän huomasi virheen, tai hänen olisi pitänyt se huomata (Kauppalaki 6. luku 32.§). Ostaja voi vaatia virheen korjaamista, ilman kustannuksia, mikäli se ei aiheuta myyjälle kohtuuttomia lisäkustannuksia. Myyjä voi vaihtoehtoisesti myös uusia toimituk-

sen, mikäli se ei aiheuta ostajalle minkäänlaista haittaa. (Kauppalaki 6. luku 34.§.)

2.4.4 Virheen korjaaminen tai uusi toimitus

Ostajalla on oikeus vaatia uutta toimitusta, mikäli sopimusrikkomuksella on hänelle olennaista merkitystä. Ostajalla ei kuitenkaan ole oikeutta vaatia uutta toimitusta, mikäli se vaatii myyjältä kohtuuttomia uhrauksia, suhteessa ostajan saamaan hyötyyn. Ostajalla ei myöskään ole oikeutta vaatia uutta toimitusta, mikäli ominaisuuksiltaan vastaavan tuotteen toimittaminen on mahdotonta. Ostajalla on kuitenkin oikeus saada kohtuullinen korvaus myyjältä, mikäli myyjä ei voi korjata virhettä. (Kauppalaki 6. luku 34.§.) Ostaja ei voi vaatia uuden toimituksen lähettämistä tai virheen korjaamista, mikäli hän ei ilmoita vaatimustaan reklamoinnin yhteydessä (Kauppalaki 6. luku 35.§). Myyjä ei voi vedota siihen, ettei hän ole voinut korjata virhettään tai uusia toimitustaan, mikäli olosuhteista johtuen ei voida olettaa, että ostaja olisi jäänyt odottamaan myyjän oikaisua (Kauppalaki 6.luku 36.§).

Ostajalla on oikeus hinnanalennukseen tai ostaja voi purkaa kaupan, mikäli myyjä ei pysty kohtuullisessa ajassa korjaamaan virhettä tai toimittamaan uusia tuotteita (Kauppalaki 6. luku 37.§). Mikäli ostaja vaatii hinnanalennusta, laskeaan se niin, että alennetun ja sopimuksen mukaisen hinnan välinen suhde vastaa virheellisen ja sopimuksen mukaisen tavaran arvon välistä suhdetta luovutusajankohtana (Kauppalaki 6.luku 38.§). Ostaja voi purkaa kaupan, mikäli sopimusrikkomuksella on hänelle olennaista merkitystä ja myyjä oli tästä tietoinen. Ostaja menettää kuitenkin oikeutensa kaupan purkuun, mikäli hän ei reklamoi asiasta myyjälle kohtuullisessa ajassa, tai myyjällä on oikeus uuteen toimitukseen tai virheen korjaamiseen. (Kauppalaki 6. luku 39.§.)

Ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen tavaran virheen vuoksi, ellei myyjä osoita ostajalle, että virheen syynä on ollut ylivoimainen este, ja myyjä on ilmoittanut tästä ostajalle kohtuullisessa ajassa. Ostajalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia korvausta syntyneistä välillisistä vahingoista. Ostajalla on kuitenkin oikeus aina vahingonkorvaukseen, mikäli virhe on johtunut ostajan huolimattomuus-

desta, tai jos tavara poikkeaa kaupantekohetkellä huomattavasti sovitusta. (Kauppalaki 6.luku 40.§.)

2.4.5 Ostajan huolenpitovelvollisuus

Ostajan torjuessa vastaanottamansa tavarat, hänen tulee huolehtia tavaroista kohtuullisin toimenpitein myyjän lukuun. Mikäli tavarat on lähetetty ostajalle, tai tavaroita pidetään ostajan saatavilla määräpaikkakunnalla, tulee hänen myyjän lukuun huolehtia tavaroista, mikäli se ei aiheuta kohtuuttomia kustannuksia tai haittaa ostajalle. Velvoitetta ei kuitenkaan ole, mikäli myyjä tai joku muu voi huolehtia tavaroista määräpaikkakunnalla. (Kauppalaki 15. luku, 73.§.)

2.4.6 Vaaranvastuu kuljetuskaupassa

Tavarán luovutus tapahtuu kuljetuskaupassa ostajan saadessa tavarat hallintaansa, mikäli myyjän on kuljetettava tavarat ostajalle samalla paikkakunnalla tai alueella. Muussa tapauksessa luovutus tapahtuu rahdinkuljettajan ottaessa tavarat hallintaansa. Jos myyjä suorittaa itse kuljetuksen, luovutus tapahtuu vasta ostajan saadessa tavarat. Toimituslausekkeella ja keskinäisellä sopimuksella voidaan kuitenkin poiketa tästä lainkohdassa. (Kauppalaki 2.luku 7.§.)

Vaaranvastuu siirtyy ostajalle, kun luovutus sopimuksen tai edellä mainitun lainkohdan mukaan tapahtuu (Kauppalaki 3. luku 13.§). Jos vaaranvastuu on ostajalla, hänen tulee maksaa kauppahinta, vaikka tavarat olisivat kadonneet, tuhoutuneet tai vähentyneet myyjästä riippumattomasta syystä (Kauppalaki 3.luku 12.§). Vahinkokäsittelymaksua vastaan Oriola Oy vastaa asiakkaille tavarán vahingoittumisen riskistä kuljetuksen aikana, kunnes tavara on toimitettu asiakkaalle (Oriola Oy 2011b, 6).

3 REKLAMAATIOPROSESSIT

Reklamaatioiden oikaisut tehdään Oriola Oy:ssä erilaisin oikaisulajein. Reklamaatioiden oikaiseminen oikealla oikaisulajilla on tärkeää, jotta reklamaatioiden syitä voidaan seurata ja kohdentaa kustannuspaikoille. Yrityksen johto valvoo prosesseja raporttien välityksellä, jotka tulostetaan kuukausittain. Raporteista selviää reklamaatioiden syyt ja määrät reklamaatiolajeittain.

Reklamaatioiden käsittely tapahtuu erilaisina prosesseina. Prosessi on erilaisen tapahtumien sarja, joka koostuu erilaisista vaiheista. Kaikenlaista tekemääme työtä voidaan kutsua prosessiksi. Kaikelle tekemiselle on syynsä, ja tekemisellä halutaan saada jotakin aikaan. Liiketoiminnan prosesseissa toistuvat kaksi pääasiaa:

1. Prosessissa syntyy tulos
2. Prosessin tuloksella on asiakas (Pesonen 2007, 129.)

Organisaatioita on perinteisesti tarkasteltu osastokohtaisesti. Osastokohtainen tarkastelu aiheuttaa kuitenkin ongelmia, sillä työnkulku tuotoksen aikaansaamiseksi ulottuu useiden osastojen ja jopa organisaatorajojen yli. Yrityksen toimintaa tulisi tarkastella osastokohtaisen tarkastelun sijaan prosesseina, sillä prosesseissa painopiste siirtyy organisaation rakenteesta sen toimintaan. Prosessilähtöinen tarkastelu paljastaa ongelmat esimerkiksi osastojen välillä, ja usein merkittävimmät ongelmat ovatkin juuri osastojen välisiä. (Finnvera 2001, 107.) Prosessiajattelu on lähtöisin 1900-luvulta (Virtanen & Wennberg 2005, 64).

Prosessin määrittäminen on hyvä aloittaa asiakkaasta ja myös lopettaa asiakkaaseen, koska prosessin onnistumisen pääasiallisena mittarina on asiakas. Prosessin toimivuutta voidaan lähestyä kysymyksellä: Saiko asiakas sen, mitä hän odotti saavansa? Prosessia itsessään on myös hyvä arvioida. On hyvä arvioida, saadaanko suunniteltu lopputulos aikaan tehokkaasti sekä saadaanko prosessin aikana tehdyksi kaikki se, mitä on suunniteltu. (Pesonen 2007, 129.) Asiakkailla on omien tarpeidensa mukaan odotukset prosesseja ja niistä saatavia tuotoksia kohtaan. Asiakastyytyväisyys määräytyykin sen mukaan, kuinka

hyvin prosessit ja niiden tuotteet ovat täyttäneet heidän tarpeensa ja odotuksensa. (Finnvera 2001, 107.)

Reklamaatioprosessit voidaan määrittää ydinprosessin osiksi, joissa asiakaspalvelu on ydinprosessin asemassa. Ydinprosessit ovat yhteydessä ulkoiseen asiakkaaseen. Tämän tyyppiset prosessit alkavat ulkoisesta asiakkaasta ja päättyvät ulkoiseen asiakkaaseen. Ydinprosesseja ovat esimerkiksi erilaiset asiakasprosessit, tuotanto- ja toimitusprosessit, sekä tuotekehitysprosessit. Tukiprosessit ovat puolestaan organisaation sisäisiä prosesseja, eikä niillä ole välttämättä suoraa yhteyttä ulkoiseen asiakkaaseen. Myös tukiprosessit alkavat ja päättyvät asiakkaaseen, mutta kyseessä on organisaation sisäinen asiakas. Tukiprosessien tehtävänä on tukea ydinprosesseja onnistumaan tavoitteissaan. (Pesonen 2007, 131.)

Ydinprosessit ja osa tukiprosessista muodostavat avainprosesseja. Näihin prosesseihin otetaan mukaan kaikki ydinprosessit, sekä tukiprosessit, jotka ovat ehdottoman tärkeitä organisaation toiminnan kannalta (Pesonen 2007, 131). Organisaation visio, missio ja strategia asettavat tavoitteet ja vaatimukset prosesseille (Virtanen & Wennberg 2005, 114). Oriola Oy:n reklamaatioprosesseille asetettujen määräysten noudattamista valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus.

3.1 Kuljetusreklamaatio, puuttuvia tuotteita

Prosessi alkaa, kun asiakas ilmoittaa puuttuneista tuotteista lääkemyyjälle/asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostilla. Lääkemyyjä selvittää ASW-järjestelmästä tilauksen kollitiedot ja tarkastaa, onko tuotteet jätetty keräämättä, vai ovatko ne vaihtoehtoisesti kadonneet matkalla asiakkaalle. Lääkemyyjä ilmoittaa kollitiedot kuljetukseen, joka taas ilmoittaa asiasta kuljetusliikkeelle. Kuljetusliike tarkastaa, löytyykö puuttunutta laatikkoa esimerkiksi terminaaleista sekä voiko sitä toimittaa asiakkaalle. (Oriola Oy 2009a.) Kuljetus lähtee etsimään laatikkoa olemassa olevin reittitiedoin (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu). Kuljetuslaatikon, sekä tuotteiden

den ollessa kunnossa, toimitetaan tuotteet asiakkaalle mahdollisimman pian (Oriola Oy 2009a).

Asiakkaan tulee ensisijaisesti tarkastaa, että reittilistaan merkitut kollit täsmäävät saatujen konkreettisten laatikkojen kanssa. Asiakas kuitenkin laiminlyö ajoittain tarkastamisen ja luulee usein, että laatikko on kadonnut, mikäli kaikkia tuotteita ei löydy, vaikka pääsääntöisesti kyseessä on kuitenkin keräilyvirhe, kuitausvirhe, tai rivi on jätetty keräämättä tietoisesti saldovajeen vuoksi. Asiakas voi myös vastaavasti ilmoittaa keräilyvirheestä, vaikka kyseessä onkin kadonnut laatikko. Mikäli asiakas epäilee, että kuljetuksesta on kadonnut tai siitä on jäänyt toimittamatta kokonainen laatikko tai laatikoita, tulee asiakkaan odottaa kaksi päivää ennen kuljetusvahinkoilmoituksen lähettämistä (Oriola Oy 2011b, 6).

Kuljetusliikkeen ilmoittaessa lääkemyyjälle että tilauslaatikkoa ei löydy, ilmoittaa myyjä asiakkaalle, että hänen tulisi täyttää kuljetusvahinkoilmoituslomake (Liite 1) ja lähettää se laskutusosastolle faksilla. Myyjä voi myös itse lähettää ilmoituksen kadonneesta tilauksesta laskutusosastolle. Myyjä neuvoo asiakasta myös tilaamaan tuotteet uudestaan ja keskustelee asiakkaan kanssa uudesta toimituksesta, hinnasta ja uuden toimituksen kiireellisyydestä. (Oriola Oy 2009a.)

Jos lääkemyyjä huomaa vaihtoehtoisesti kollitietoja tarkastaessaan, että kyseessä on mahdollinen keräilyvirhe, pyytää myyjä asiakasta lähettämään faksilla keräilylistan (Liite 3) laskutukseen tai vaihtoehtoisesti itse ilmoittaa sähköpostilla laskutusosastolle, että tilaukselta on puuttunut eritellyt tuotteet. (Oriola Oy 2009a).

Laskutusosastolla henkilö tarkastaa kollitiedot vielä kertaalleen sekä tarkastaa, onko kyseessä todella keräilyvirhe vai ovatko kollitiedot sellaiset, että tuotteet voisivat olla mahdollisesti kadoksissa. Laskutushenkilön todetessa että kyseessä on todella keräilyvirhe, hän tekee siitä erilaisin oikaisulajein hyvityslaskun, josta syntyy erillinen hyvityslasku, tai hyvitys tulee vaihtoehtoisesti yhdistelmä-laskun osaksi. (Oriola Oy 2009a.) Mikäli ilmoitus tulee kuljetusvahinkoilmoituksella, tulee järjestelmästä etsiä tilaukseen kohdistuva keräilylista ja tarkastaa

siihen kohdistuvat pakkaustiedot (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu).

Laskutushenkilön todettaessa, että tuotteet ovat kadoksissa, hän toimittaa tiedot keräilylistasta pakkaustietoineen kadonneita toimituksia käsittelevälle henkilölle laskutusosastolla. Kaikki kuljetusvahinkoilmoitukset KA-merkinnällä toimitetaan suoraan kadonneita toimituksia käsittelevälle henkilölle. KA-merkintä tarkoittaa, että asiakas olettaa toimituksen olevan kadoksissa. Kadonneita toimituksia käsittelevä henkilö voi mahdollisesti soittaa asiakkaalle ja kysyä vastaanotettujen kollojen määrää, mutta usein se jätetään tekemättä, koska se häiritsee asiakasta ja asiakas harvoin muistaa saatujen kollojen määrää varmuudella.

Laskutusosaston kadonneiden toimitusten käsittelijän todetessa että kyseessä on mahdollisesti kadoksissa oleva tilaus, laittaa asiaa käsittelevä henkilö asiasta kyselyn palautusosastolle mahdollisesti palautuneesta tilauslaatikosta (Oriola Oy 2009a). Laatikon etsintä on ajoittain hankalaa, sillä usein laatikot palautuvat ilman minkäänlaisia tilaustietoja (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu). Jos tilauslaatikko on palautunut, palautusosasto hyvittää sen erilasilla syykoodeilla tapauksen mukaan (Oriola Oy 2009a).

Palautusosaston ilmoittaessa että tilauslaatikko ei ole palautunut, lähettää tapausta käsittelevä laskutuksen henkilö varastokirjanpitoon kyselyn mahdollisesta saldoheitosta kyseisellä keräilypaikalla. Jos keräilypaikalla on liikaa tuotteita, käsittelijä hyvittää tuotteet keräilyvirheenä. (Oriola Oy 2009a.) Kysely tehdään kuitenkin vain, mikäli kyseessä on kallis tuote. Toimenpide tehdään siksi, koska usein asiakkaat eivät ilmoita, mikäli he ovat saaneet tyhjän laatikon tai mikäli he ovat saaneet tilaukseen kuulumattomia tuotteita. Ilmoitus puuttuneista tai ylimääräisistä tuotteista kuuluu asiakkaan vastuulle, mutta usein asioista ilmoitetaan viiveellä. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

Jos tuotteen saldo täsmää, lähettää laskutusosaston kadonneiden käsittelijä kyselyn lääkemyyjälle, joka saa tehtäväkseen selvittää, onko tuote tullut jäl-

keenpäin asiakkaalle. Jos tuotteet ovat saapuneet, niin myyjä ilmoittaa siitä laskutukseen, ja tällöin tapauksen käsittely on päättynyt. Mikäli tuotteet ovat edelleen kadoksissa, käsittelijä hyvittää tuotteet kuljetuksen aikana kadonneina tietyn ajanjakson jälkeen. (Oriola Oy 2009a.)

Käsittelijän tulee hyvittää toimitukset viimeistään kuukauden kuluessa alkupe-
räisestä toimituspäivämäärästä, mutta käsittelijän tulee odottaa vähintäänkin
muutamia viikkoja, ennen kuin hyvittää tuotteen kadonneena. Käsittelyaika voi
venyä, mikäli kyseessä on kallis toimitus. Kadonneen toimituksen hyvittäminen
on viimeinen hyvittämisvaihtoehto. Käsittelijä odottaa ensisijaisesti tuotteiden
palautumista tai vaihtoehtoisesti sitä, että joku muu asiakas ilmoittaa heille tul-
leen ylimääräisiä tuotteita. Kadonneiden toimitusten hyvittämisessä toimitaan
varovaisesti, jottei hyvityksiä jouduta jälkikäteen korjailemaan. (Määttä 2011.)

Mikäli kadoksissa olleet tuotteet palautuvat, ilmoittaa palautusosasto laskutuk-
seen, että heidän tulee tehdä vastavienti virheelliseen oikaisuun, minkä jälkeen
palautusosasto tekee tilaukseen oikean reklamaatiolajin hyvityksen (Oriola Oy
2009a). Asiakas voi olla yhteydessä myös puutteellisesta palautushyvityksestä,
joka voi osoittautua paluumatkalla kadonneeksi. Asiakaspalautuksiin kohdistu-
vat toimitukset käsitellään ja hyvitetään samoin perustein, kun menomatkalla
kadonneet. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011.
Teemahaastattelu.)

3.2 Kuljetusreklamaatio, ylimääräistä tavaraa

Prosessi alkaa, kun asiakas ilmoittaa myyjälle, että he ovat saaneet liikaa tuot-
teita tai tilaukseen kuulumattomia tuotteita. Myyjä kysyy asiakkaalta pitääkö
asiakas tuotteet. Asiakkaan ilmoittaessa että hän pitää tuotteet, ilmoittaa myyjä
asiasta laskutusosastolle, joka veloittaa ylimääräisenä toimitetut tavarat. Myyjä
ilmoittaa asiasta myös muille lääkemyyjille, jotta he voivat informoida asiakasta,
jolta toimitus oli jäänyt puuttumaan. Myyjän, jonka asiakas on jäänyt ilman tuot-
teita, tulee selvittää asiakkaan kanssa, kuinka kiireellisestä tuotteiden tarpeesta
on kysymys. (Oriola Oy 2009b.)

Asiakkaan ilmoittaessa, että heillä ei ole aikomusta pitää ylimääräisenä toimitettuja tuotteita, tulee myyjän selvittää onko tuote palautuskieltotuote. Tuotteen ollessa palautuskieltotuote, myyjän tulee keskustella asiakkaan kanssa maksuehdoista, jotta asiakas pitäisi tuotteet. Jos asiakas suostuu pitämään tuotteet uusilla maksuehdoilla, myyjä ilmoittaa asiasta myyntireskontraan. Myyntireskontra ilmoittaa asiasta edelleen laskutusosastolle, joka tekee väärin toimitetulle asiakkaalle veloituksen ja puolestaan hyvityksen sille asiakkaalle, jolta tuotteet jäivät puuttumaan. Myyjä tekee myös uuden tilauksen asiakkaalle puuttuneista tuotteista, jos asiakas niin haluaa. (Oriola Oy 2009b.)

Jos tuotteet eivät ole palautuskieltotuotteita, eivätkä tuotteet ole kiireellisiä toimittaa asiakkaalle, jolta ne olivat alkuperäisesti jääneet puuttumaan, tulee asiakkaan säilyttää tuotteet asianmukaisesti, kunnes kuljetusliike tulee noutamaan palautettavat tuotteet. Palautusosasto tekee hyvityksen palautuneista tuotteista alkuperäisen tilauksen tekijälle. (Oriola Oy 2009b.)

Mikäli asiakas, jolta tuotteet olivat jääneet puuttumaan ilmoittaa, että tuotteiden toimittamisella on kiire ja ne ovat palautuskieltotuotteita väärin toimitetulle asiakkaalle, tulee myyjän ja kuljetusliikkeen selvittää tilanne, jotta tuotteet saataisiin nopeasti alkuperäisen tilauksen tehneelle asiakkaalle. Kuljetus selvittää ensin, onko siirtoa asiakkaalta toiselle kannattavaa suorittaa ja onko virhe kuljetusliikkeestä johtuva. Jos on, ilmoittaa kuljetus asiasta kuljetusliikkeelle, jotka korjaavat tilanteen tekemällä siirron asiakkaalta toiselle tai vaihtoehtoisesti asiakkaalle myydään uudet tuotteet ja kuljetusliike suorittaa palautussiirron takaisin tukkukauppaan. Palautusosasto tekee hyvityksen asiakkaan alkuperäiseen tilaukseen, mikäli tuotteet myydään uudelleen ja asiakas, jolle tuotteet eivät alun perin kuuluneetkaan palauttaa tuotteet. (Oriola Oy 2009b.)

Asiakkaan ilmoittaessa että heillä ei ole aikomusta pitää palautuskieltotuotteita itsellään, ja kyse on kalliista tuotteista, tulee myyjän ilmoittaa asiasta laadunvarmistukseen. Laadunvarmistus ottaa asiassa yhteyden päämieheen, joka yhdessä asiakaspalvelujohtajan ja kuljetuksen kanssa hoitaa asian käsittelyn loppuun asti. (Oriola Oy 2009b.)

3.3 Asiakaspalautukset

Asiakas ilmoittaa myyjälle palauttavansa tuotteen syystä tai toisesta. Syitä voivat olla esimerkiksi tuotteen huono kelpoisuusaika, asiakkaan tilausvirhe tai rikkinäinen tuote. Myyjä tarkastaa tuotteiden palautusoikeuden ja välittää tiedon palautustenhoitajille ja pyytää asiakasta lähettämään tuotteet palautusilmoituksen kanssa. Vaihtoehtoisesti asiakas voi suoraan täyttää palautusilmoituslomakkeen (Liite 2) ja luovuttaa sen kuljettajalle palautettavien tuotteiden kanssa. (Oriola Oy 2009c.)

Kuljettaja toimittaa palautettavat tuotteet siltamiehelle, joka puolestaan toimittaa ne palautusosastolle. Palautustenhoitaja lajittelee palautukset sekä tarkastaa asiakkaan tekemän palautusilmoituslomakkeen ja tuotteen myyntikelpoisuuden. Tuotteen ollessa myyntikelpoinen, tekee palautuksenhoitaja ASW-järjestelmään palautustilauksen tai muun vastaavan tilauksen palautussyyn mukaan, ja näin syntyy loppujen lopuksi hyvityslasku asiakkaalle. Tuotteen ollessa myyntikelvoton, palautuksenhoitaja tekee rekisteripoistohyvityksen ja vie tuotteen hävitettäväksi. Epäselvissä tapauksissa palautuksenhoitaja kysyy ohjeita tuotteiden ostajalta tai laadunvarmistuksesta, jotka tiedustelevat toimintaohjeet päämieheltä ja välittävät ne palautustenhoitajille. (Oriola Oy 2009c.)

3.3.1 Palauttamisen edellytykset

Asiakkaan palautettavien tuotteiden tulee olla myyntikelpoisia, poikkeuksena tuotevirhe-epäily. Tukkukauppaan ei myöskään saa palauttaa palautuskielto tuotteita. Palautukset tulee tehdä samaa toimitusliikettä käyttäen sekä palautettavien laatikoiden tulee olla sinetöidyt. (Oriola Oy 2011b, 5.)

Asiakkaan on aina sovittava palautuksesta asiakaspalvelijan kanssa, mikäli kyseessä on kylmäsäilytettävä tuote, huumausaine tai tuotevirhettä koskeva palautus (Oriola Oy 2011b, 5). Hyväksytyn palautuksen ehtona on oikein täytetty palautusilmoitus. Palautetut tuotteet eivät myöskään saa olla tarroitetuissa laatikoissa. (Oriola Oy 2011b, 7.) Palautusilmoituksesta tulee selvitä asiakasnumero, nimi ja osoite, tilauksen vastaanottopäivä, tuotteiden määrät ja nimet, Oriola

Oy:n tilausnumero, palautettavien tuotteiden VNR-numerot, tuotteiden säilytyslämpötilat sekä mahdollisen lisäselvitykset. Palautusilmoituksesta tulee myös selvittää palautuksen syyt, jotka merkitään Oriola Oy:n syytunnuksilla. Syytunnukset ovat merkattuina palautusilmoituksessa (Liite 2).

Virheellisistä toimituksista johtuvista palautuksista tulee reklamoida viiden päivän kuluessa, sekä virheellisesti toimitetut tuotteet tulee palauttaa viiden päivän kuluessa. Virheellisinä toimituksina pidetään tilatun tuotteen sijaan väärän valmisteen toimittamista, tilaukseen kuulumattoman tuotteen toimittamista, sekä tilaukseen kuuluneen tuotteen liiallista toimitusta määrällisesti. (Oriola Oy 2011b, 7.)

3.3.2 Kylmätuotteiden palauttaminen

Kuten jo edellä mainitsin, kylmätuotteiden palauttamisesta on sovittava joka kerta asiakaspalvelijan kanssa. Tukkukauppa ei hyvitä kylmätuotteiden palautuksia, mikäli asiakas ei ole sopinut palautuksesta (Oriola Oy 2011b, 9).

Asiakaspalvelija sopii asiakkaan kanssa palautuspäivästä ja antaa asiakkaalle palautuslupanumeron. Asiakkaan tulee merkitä numero palautusilmoitukseen, jotta palautusosasto saa varmistuksen siitä, että kylmäpalautuksesta on sovittu. (Oriola Oy 2011b, 9.)

Kun asiakas ja asiakaspalvelija ovat sopineet palautuspäivän, toimittaa tukkukauppa kylmäkuljetuslaatikon asiakkaalle sovittuna päivänä. Apteekin tulee pakata tuotteet erikseen määrättyllä tavalla kylmäkuljetuslaatikkoon. Kuljetusliikkeen edustaja ei saa pakata tuotteita. Asiakkaan tulee merkitä laatikkoon osoitetarran päälle pakkauspäivä sekä kellonaika, jolloin tuotteet on pakattu kylmäkuljetuslaatikkoon. Pakkaamisen jälkeen laatikko luovutetaan heti tukkukaupan kuljettajalle. Kylmäsäilytettäviä tuotteita ei saa palauttaa muissa kuin Oriola Oy:n toimittamissa kylmälaatikoissa. (Oriola Oy 2011, 9.)

Päivämäärä ja kellonaika ovat erittäin tärkeitä laadunvarmistuksen vuoksi. Kylmäelementtien tulee olla kylmiä, sekä pakkaus tulee pakata oikealla tavalla.

Lämpötilan muutos voi aiheuttaa tuotteiden pilaantumisen. Mikäli tuotteella on rajoitettu palautusoikeus, ei asiakkaan tilausvirheenä tilattuja tavaroita korvata (Oriola Oy 2011b, 9).

3.3.3 Apteekkeja koskeva kelpoisuusaikaan perustuvat palautukset

Apteekeilla on mahdollisuus palauttaa kahden arkipäivän aikana valmisteet, joiden kokonaiskelpoisuusaikaa on jäljellä liian vähän ottaen huomioon valmisteen tavanomainen käyttöikä. Tukkukauppa ei kuitenkaan hyväksy käyttöikään perustuvia palautuksia, joiden käyttöikää on jäljellä yli 9 kuukautta. (Oriola Oy 2011b, 7.)

Mikäli apteekki tilaa uudestaan kelpoisuusajan vuoksi palautettua valmistetta, tulee sen varmistaa tilattavan valmisteen kelpoisuusaika. Tukkukauppa ei ota vastaan valmisteita, jotka palautetaan toistamiseen samalla kelpoisuusajalla. (Oriola Oy 2011b, 7.)

3.3.4 Apteekin tilausvirheitä koskevat palautukset

Apteekki voi palauttaa kahden arkipäivän kuluessa tilausvirheenä tilaamansa tuotteet. Apteekin tilausvirheenä pidetään tilauksen lähettämistä useaan kertaan virheellisesti, aiotun tilausmäärän ylittämistä sekä kokonaista yksittäistä tilausriiviä koskevaa virhettä. (Oriola Oy 2011b, 8.)

Tukkukauppa hyvittää palautusehtojen mukaisesti palautetut myyntikelpoiset tuotepalautukset hyvityslaskulla tuotteen palaututtua tukkukauppaan. Palaute-
tut tai puuttuneet tuotteet hyvitetään seuraavassa tai sitä seuraavassa laskussa. Asiakkaan tulee olla yhteydessä tukkukauppaan viimeistään kuukauden kuluessa tuotepalautuksesta, mikäli asiakas ei ole saanut palauttamistaan tuotteista hyvitystä. (Oriola Oy 2011b, 6.)

3.4 Tuotevirhe-epäilyt

Asiakkaan tulee lähettää tuotevirhe-epäillyt tuotteet takaisin tukkukauppaan, sekä täyttää lähetyksen mukaan tuotevirhe-epäilylomake. Palautustenhoitaja vastaanottaa tavarat sekä tarkastaa tuotteet. Tarkastuksen yhteydessä palautustenhoitaja täyttää tuotevirhe-epäilylomakkeen asiakkaan lähettämien tietojen pohjalta. (Oriola Oy 2009d.)

Palautustenhoitaja lähettää tuotevirhe-epäilylomakkeen ostajalle, minkä jälkeen hän lähettää tuotteen sekä kopiot kaikista dokumenteista päämiehelle. Palautustenhoitaja hyvittää tuotteen ja arkistoi alkuperäiset dokumentit. Hyvitykset tekee osittain myös laskutusosasto. (Oriola Oy 2009d.) Tuotevirheet hyvitetään Oriolan laskulla, mutta kirjataan päämiehen tappioksi. Huumeiden ja alkoholien osalta tuotevirhe-epäilylomakkeesta tulee myös lähettää kopio huumevarastonhoitajalle sekä vakavissa lääketurvallisuustapauksissa vastuunalaiselle johtajalle (Oriola Oy 2009 d).

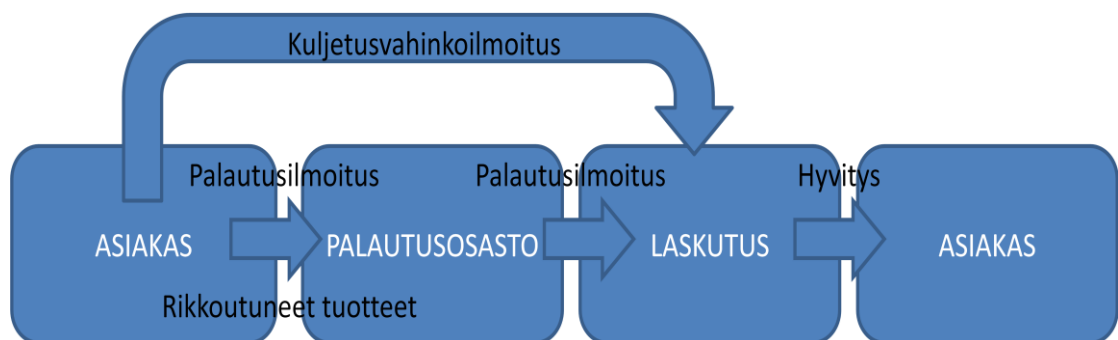
3.5 Kuljetusvahingot

Prosessi alkaa, kun asiakas havaitsee vahingon saatuaan toimituksen tukkukaupasta. Asiakkaan tulee ilmoittaa kuljetusvahingosta heti tukkukauppaan. Asiakas voi ilmoittaa kuljetusvahingosta palautusilmoituksella (Liite 2) tai kuljetusvahinkoilmoituksella (Liite 1).

Kuljetusvahinkoilmoituksen voi lähettää laskutusosastolle faksilla tai tekemällä ilmoituksen sähköisesti. Asiakkaan tulee merkitä kuljetusvahinkoilmoitukseen (Liite 1) asiakasnumero, nimi ja osoite, Oriola Oy:n tilausnumerot, tuotteiden vastaanottopäivä, vahingoittuneiden tuotteiden nimet ja määrät, tuotteiden VNR-numerot sekä tuotteiden säilytyslämpötila, jossa tuotteet on säilytetty asiakkaalla. Ilmoituksesta tulee myös selvittää rikkoutumisen syy, joka merkitään ilmoitukseen Oriola Oy:n valmiiksi antamilla syykoodeilla, jotka on merkitty kuljetusvahinkoilmoitukseen. Ilmoituksesta tulee myös selvittää, mikäli asiakkaalla on aikomus palauttaa tuotteita.

Palauttaessaan rikkoontuneita tuotteita, tulee asiakkaan täyttää palautusilmoitus palautettavien tuotteiden liitteeksi. Palautusosasto tarkastaa palautuksen ja lähettää kopion palautuksesta laskutusosastolle, joka hyvittää kuljetuksessa rikkoutuneet tuotteet asiakkaalle, joko RM-hyvityksellä, joka tarkoittaa meno-matkalla rikkoutuneita tuotteita, tai RP-hyvityksillä tapauksen mukaan. (Oriola Oy 2009e.)

Mikäli kyseessä on likaiset tuotteet tai packageissa on viiltoja, on kyseessä usein tukkukaupan virhe, jotka hyvitetään syykoodilla RP 38. Normaalisti kuljetusvahinko tarkoittaa tuotteiden ruttaantumista tai repeämistä kuljetuksen aikana. Tuotteiden vahingoittumisen voi myös aiheuttaa virheellisen tuotteen vuoto kuljetuksen aikana, mikä pilaa muut kuljetuksessa olleet tuotteet. Vuotanut tuote hyvitetään päämiehen luvalla tuotevirheenä syykoodilla RP 11 ja muut tuotteet hyvitetään matkalla vaurioituneina. Vaikka asiakas ilmoittaisi kuljetusvahinkoilmoituksessa likaantuneista tuotteista laatikossa rikkoutuneen tuotteen vuoksi, hyvitetään tuotteet ASW-järjestelmään rikkoutuneina tuotteina. Kuljetusvahinkojen käsittelyn vaiheet on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Kuljetusvahinkojen käsittelyprosessi (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

Vahingoittuneet tuotteet hävitetään Ekokemin toimesta. Palautusosasto laittaa vahingoittuneet tuotteet Ekokem-konttiin, jossa tuotteet menevät hävitettäväksi. Mikäli kyseessä on erityiskäsittelyä vaativa tuote tai tuotteita, säilytetään niitä asianmukaisesti palautusosastolla ennen hävittämistä. (Oriola Oy 2009e.)

Mikäli asiakas ei palauta vahingoittuneita tuotteita takaisin tukkukauppaan, vastaa asiakas tuotteiden hävittämisestä. Mikäli asiakas hävittää tuotteet itse, tulee hänen kuitenkin säilyttää vahingoittuneet tuotteet vähintään seitsemän vuorokautta ennen hävittämistä mahdollisen vahinkotarkastuksen vuoksi. (Oriola Oy 2009e.)

Täyttäessään kuljetusvahinkoilmoituksen huumausaineeksi luokiteltavasta tuotteesta, asiakkaan tulee vahvistaa tuotteen hävittäminen kahdella allekirjoituksella. Allekirjoittajista toisen tulee olla farmaseuttisen koulutuksen saanut henkilö. (Oriola Oy 2011b, 6.) Asiakkaana tarkoitan tässä kohdassa asiakkaita, joille tukkukauppa saa myydä edellä mainittuja tuotteita. Lääkelain mukaan tukkukauppa voi myydä tuotteita vain lääketehaille, toiselle lääketukkukaupalle, apteekkeille, sivuapteekkeille, sotilasapteekkeille, sairaala-apteekkeille, lääkekeskuksille sekä eläinlääkäreille. Lääkevalmisteita, joita ei ole määrätty myytäväksi vain apteekkeista, saadaan myydä myös valmisteiden vähittäismyyjille. (Lääkelaki 5. Luku 34.§.)

3.6 Kylmäkuljetusvahingot

Kylmäsäilytystä vaativien vahinkojen käsittely ei eroa paljoakaan normaalin kuljetusvaurion käsittelystä. Suurimpana erona on, että vaurioiden laatu on lämpötilavaurio tai jäätynyt kuljetus. Vaurioituminen voi tapahtua niin sanotuissa runkokuljetuksissa tai paikalliskuljetuksissa. Runkokuljetus tarkoittaa reittikuljetusta keskusvarastoilta terminaaleihin, joissa tuotteet lajitellaan paikalliskuljetuksiin. Vaurioiden syinä voi olla väärin pakatut kylmäkuljetuslaatikot, kylmäsäilytettävän tuotteen pakkaaminen normaaliin kuljetuslaatikkoon, kuljetusliikkeen pakkaamisvirhe tai kuljetuksen aikana tapahtunut lämpötilanmuutos. Suurin syy lämpötilavaurioihin on kuitenkin kuljetusliikkeen lajitteluvirhe, jonka seurauksena kylmäkuljetuslaatikko lähtee väärälle kuljetusreitille. Mikäli kylmäkuljetuslaatikko menee väärälle reitille, on tuotteiden vaurioituminen todennäköistä, sillä kylmätuotelaatikko säilyttää tuotteen myyntikelpoisena noin 24 tunnin ajan. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

Lämpötilavaurioepäilyt tuotteet pyydetään palauttamaan takaisin tukkukauppaan, jotta voidaan arvioida, onko vahinko johtunut kuljetusliikkeestä vai tukkukaupasta. Poikkeustilanteissa asiakas voi olla myös yhteydessä laadunvarmistukseen ja he voivat antaa luvan tuotteiden myymiselle riskianalyyysiin perusteella. Asiakkaan tulee säilyttää tuotteet karanteenissa, kunnes laadunvarmistus antaa luvan tuotteiden myymiselle. Normaalisti tuotteet kuitenkin pyydetään palauttamaan tai tuotteet palautuvat, mikäli tuotteet ovat menneet väärälle reitille. Mikäli runkokuljetuksessa tapahtuu lämpötilanmuutos, palautuvat kaikki runkokuljetuksessa olleet tuotteet tukkukauppaan. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

Tuotteiden saavuttua tukkukauppaan, ne viedään palautusosastolle odottamaan laadunvarmistuksen päätöstä. Laadunvarmistus tekee päätöksen siitä, voidaan-ko tuotteita laittaa myyntiin lääketurvallisuutta vaarantamatta. Kun tuotteet ovat myyntikelpoisia, hyvitetään tuotteet asiakkaalle ja tuotteet laitetaan takaisin keräilyyn. Mikäli tuotteet eivät ole laadunvarmistuksen antaman päätöksen mukaan myyntikelpoisia, lähettää palautusosasto palautusilmoitukset laskutusosastolle, joka hyvittää vahingoittuneet tuotteet lämpötilavaurioina, jäätyneenä tai tukkukaupan omana virheenä tapauksen mukaan. Koska vahingot voivat olla suuria, laadunvarmistus tekee riskianalyysejä tuotekohtaisesti, jotta suurin osa vaurioepäilyistä tuotteista voitaisiin vielä pelastaa. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

Prosessin pitää toimia ripeästi, sillä asiakas haluaa hyvityksen mahdollisimman pian. Mikäli vahingoittuneet tuotteet ovat vaurioituneet kuljetusliikkeestä johtuvasta syystä, tulee myös reklamointi kuljetusliikkeelle tapahtua seitsemän päivän kuluessa tapahtuneesta. Reklamaatiokynnys kuljetusliikkeille on matalampi kylmäsäilytettävien tuotteiden osalta, kun normaalikuljetusten osalta. Myös vakuutuskäsittely mahdollisten korvausten hakemiseksi tulee aloittaa mahdollisimman pian. (Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011. Teemahaastattelu.)

4 PALVELUA KOSKEVAT REKLAMAATIOT

Asiakkaat reklamoivat ajoittain asioista, jotka eivät koske tuotteen virheellisyyttä tai toimitusta. Reklamaation syynä voi olla esimerkiksi väärillä hinnoilla laskutettut tuotteet, väärällä laskutustunnuksella laskutettu asiakas, tai asiakasta on veloitettu esimerkiksi väärällä asiakasnumerolla. Reklamaatiot voivat liittyä saatuun asiakaspalveluun tai jopa yrityksen toimintatapoihin. Palvelua koskevia reklamaation on useita, joista esittelen seuraavaksi muutamia esimerkkejä.

4.1 Hintoja koskevat reklamaatiot

Asiakkaat reklamoivat usein väärin laskutetuista hinnoista. Tällaisia voivat olla esimerkiksi huomioimatta jääneet kampanja-alennukset tai erilaiset vuosialennukset. Erilaisilla yritysketjuilla on myös monia ketjukohtaisia alennuksia, sekä päämiesten omat myyntiedustajat voivat antaa asiakkaille omia alennuksiaan. Alennukset voivat olla myös tuotekohtaisia tai tuoteryhmäkohtaisia.

Hintakorjaukset ovat harmillisia niin asiakkaalle kuin yritykselle, mutta tätä virheenlajia voi tuskin koskaan saada täysin poistetuksi. Hintavirheet johtuvat erilaisista syistä. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi se, ettei päämies ole ilmoittanut Oriola Oy:lle kampanjahintojaan tai ettei päämiehen edustaja ole tilausta kertoessaan maininnut tietyistä alennuksista myyjälle.

Hintakorjaukset tehdään laskutusosastolla. Asiakas ilmoittaa hintavirheistä usein puhelimitse. Hintavirheistä voidaan ilmoittaa myös faksilla tai asiakas voi ilmoittaa virheestä myyjälle, joka välittää viestin laskutusosastolle. Usein hintakorjaukset ovat tapauksia, joissa asiakasta on laskutettu liikaa, mutta löytyy myös tapauksia, joissa asiakas huomauttaa yrityksen laskuttaneen liian edullisilla hinnoilla.

Asiakaskohtaiset alennukset tarkastetaan aina reklamaation ilmaannuttua, reklamoidun tuotehinnan osalta. Hinnat tarkastetaan ensin ASW-järjestelmästä, jossa asiakaskohtaiset hinnat näkyvät. Mikäli hinta on toinen kuin järjestelmässä, käännyttään alennuksista vastaavien henkilöiden puoleen, jotka tarkas-

tavat hinnan ja ilmoittavat siitä reklamaatiota käsittelevälle henkilölle. Tuotteen hintatiedot voidaan tarkastaa viimekädessä myös sisäänostajalta.

Mikäli hinta on väärä, korjataan se välittömästi järjestelmään. Tämän jälkeen tilaukselle tehdään hintakorjaus, joka tehdään järjestelmään hyvittämällä virheellinen hinta ja veloittamalla uusi, asiakkaalle kuuluva hinta. Korjauksesta syntyy hyvityslasku, joka on summaltaan väärin veloitettun ja oikein veloitettun erotus. Asiakas voi käyttää hyvityslaskun joko uuden tilauksen yhteydessä tai hyvitys voidaan maksaa myyntireskontrasta suoraan asiakkaan haluamalle tilille.

4.2 Väärä laskutustunnus

Apteeekeilla ja rohdosliikkeillä on mahdollisuus tehdä hankintaennakkosopimus. Sopimus tarkoittaa sitä, että asiakas laittaa sopimuskauden aikana rahaa tukkukaupan tilille, josta tukkukauppa voi veloittaa asiakasta aina sitä mukaan, kun asiakas tilaa tuotteita. Asiakas välttää tällä tavoin jatkuvan laskujen maksamisen ja saa itselleen niin sanottuja viiden tähden laskuja. Asiakkaalla voi olla useita tilejä, kuten lääketili, käyttöpääomatili sekä siivoustili.

Asiakkaat haluavat kirjanpitoonsa vuoksi, että tietyt hankinnat veloitetaan aina tietyltä tililtä, mutta joskus myyjä tai edustaja tekee virheen asettaessaan tilaukseen veloitettavaksi väärältä tililtä. Tämä johtaa siihen, että veloitukseen tulee tehdä laskutusosastolla vastavienti, jotta veloitusta väärälle tilille ei synny. Laskutusosasto tekee myös uuden veloituksen ja vaihtaa uuteen veloitukseen laskutustunnuksen oikeaksi.

4.3 Reklamaatio väärän asiakkaan laskuttamisesta

Apteekkarit hajauttavat yrityksensä liiketoiminnallisista syistä kahtia. Yksi apteekkari omistaa usein apteekin ja rohdosliikkeen, jotka ulkopuolelta katsottaessa näyttävät kuitenkin yhdeltä ja samalta liikkeeltä. Apteekkarit jaottelevat tilauksensa pääasiallisesti niin, että lääketilaukset tulevat apteekilta ja vapaan kaupan tuotteet rohdosliikkeeltä. Rohdosliikkeen asiakasnumerolla ei kuitenkaan ole lääkkeenosto-oikeutta.

Myyjä, edustaja tai asiakas tekee ajoittain kuitenkin virheitä, joissa he tilaavat vapaan kaupan tuotteita apteekin asiakasnumerolla, joita laskutusosasto joutuu sitten korjaamaan. Asiakkaan tarkoituksena on voinut olla tilata tuotteet joko osittain tai kokonaan rohdoksen asiakasnumerolla, mutta syystä tai toisesta ne on kuitenkin tilattu apteekin asiakasnumerolla. Laskutusosasto tekee tällaisessa tapauksessa veloitettavan asiakasnumeron vaihdon. Korjaus ei vaikuta tukku-kaupan varastosaldon, mutta näkyy asiakkaan laskuilla oikaisuina.

5 REKLAMAATIOPROSESSIEN KEHITTÄMINEN

Yritysten suorituskykyä pyritään parantamaan kehittämällä yksittäisiä prosesseja sekä suunnittelemalla toisiaan tukeva prosessien kokonaisuus. Tavoitteena on karsia prosessista turhat, arvoa lisäämättömät vaiheet ja tehostaa prosessin sujuvuutta toimintarajapintojen yli. Prosesseja kehittämällä voidaan saavuttaa monenlaisia hyötyjä, kuten kustannusten aleneminen, laadun parantaminen, tai asiakastytyväisyyden parantaminen. (Kujansivu, Jääskeläinen, Lönnqvist & Sillanpää 2007, 148.) Prosessin kehittämiseksi tulee kuitenkin luoda edellytykset. Prosessien kehittäminen on mahdollista vain, jos henkilöstöstä jokainen tietää, mitä häneltä halutaan ja mitä hän saa tehdä. Henkilöstölle on annettava tiedolliset ja taidolliset edellytykset kehittää prosesseja. (Kvist ym. 1995, 65.)

Oriola Oy:n reklamaatioiden käsittely on hyvällä tasolla, ja tulevaisuudessa prosessiin tulee avuksi Oriola Oy:n lanseeraama Oriola Pro. Se on sivusto, jonka kautta asiakkaan tilaaminen ja muu asiointi helpottuu. Asiakas voi tulostaa sivuilta muun muassa reklamaatiopohjia sekä seurata prosessin eri vaiheita. Päämiehet ja asiakkaat voivat kommunikoida palvelun avulla, sekä asiakkaat voivat tulostaa omilla tunnuksillaan muun muassa laskujaan ja Alv-erittelyitään. Oriola Oy:llä on tällä hetkellä käytössään OriolaNet palvelu, jonka uusi Oriola Pro syrjäyttää muutamien vuosien aikajänteellä. Oriola Pro:n käyttö käynnistyy kuitenkin vaiheittain, ja hyödyn reklamaatioiden käsittelyssä voi nähdä vasta muutaman vuoden päästä.

Oriola Pro on osa Oriola-KD:n viiden tähden yhtiöohjelmaa, jonka tarkoituksena on laadun kokonaisvaltainen parantaminen. Ohjelma sisältää seitsemän projektisalkkua, jotka ovat arvoketju, asiakaspalvelu, ISO 9001, kuljetukset, tapa toimia, teknologia ja varastotoiminnot. (OK News 1/2011, 2.) Pysin seuraavilla ehdotuksilla antamaan vinkkejä muun muassa asiakaslaadun parantamiseen sekä toimintatapoihin Oriola Oy:ssä.

5.1 Keräilyä koskevat ehdotukset

Asiakasreklamaatioiden määrää voidaan vähentää ennalta ehkäisevästi, mikäli tukkukaupassa suoritettavaan tuotekeräilyyn kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Suurin reklamaatioiden syy on manuaalisessa keräilyssä tapahtuneet keräilyvirheet. Tuotteita kerätään liikaa, kerätään liian vähän, tai tilatun tuotteen sijasta kerätään väärää tuotetta. Rivi jää usein myös kokonaan keräämättä. Vaikka virheet ovat inhimillisiä, ei huolellisuutta voi korostaa liikaa.

Varastotyöntekijöiden ohjeena on kerätä keräilylistassa ilmoitetuilta varastopaikoilta asiakkaan tilaama määrä ja laittaa ne tilauslaatikoihin. Lääkkeiden kohdalla, keräilijän tulisi tarkastaa aina, että tuotteen ja keräilylistassa näkyvä VNR-numero täsmäävät.

Tämä ei kuitenkaan aina toteudu, sillä varastotyöntekijät rutinoituvat tekemiseen ja luottavat omaan varastotuntemukseensa. Tuotteita on paljon, ja useat niistä ovat samanvärisissä tai -kokoisissa pakkauksissa. Keräilijät luottavat pitkälti hyllypaikkaan tai tuotteen nimeen kerätessään tuotteita. Tällöin käy usein niin, että asiakas saa oikean nimistä tuotetta, mutta pakkaskoko on väärä. Enkä tarkoita nyt fyysisen pakkauksen kokoa, vaan tuotteen vaikuttavan aineen määrä voi olla suurempi tai pienempi, tai saman ulkoisen standardin omaava paketti saattaa sisältää enemmän tai vähemmän esimerkiksi tabletteja.

Mielestäni tuotteiden sijoitteluun tulisi kiinnittää enemmän huomiota, sekä hyllypaikkojen merkitsemisistä tulisi parantaa. Paikkoja tulisi mielestäni merkitä erilaisilla fonteilla ja samankaltaiset tuotteet tulisi laittaa eri keräilyasemille.

5.2 Asiakaspalvelua koskevat ehdotukset

Asiakkaita tulisi tiedottaa ennaltaehkäisevästi. Asiakaspalvelun tulisi ennakoida mahdollisia reklamaatioita tai jopa ehkäistä niiden tuleminen. Kuten Oriola Oy:n toimitusjohtaja Jukka Niemi sanoi asiakaspalvelun koulutustilaisuudessa: ”Asiakaspalvelun tulee elää reaaliajassa.”

Asiakas ei hyödy tiedosta, jossa asiakaspalvelija ilmoittaa asiakkaalle kuljetuksen rikkoutuneen eilen rekan kaaduttua, minkä vuoksi asiakkaalle ei voitu toimittaa tuotteita. Tieto on jo asiakkaalla, kun hän huomaa, ettei toimitusta ole tullut luvattuna toimituspäivänä. Sen sijaan jos asiakaspalvelu ilmoittaisi reaaliaikaisesti, että huomiseksi sovittu toimituksenne on rikkoutunut kuljetuksessa rekan kaaduttua, se antaa informaation asiakkaalle, ettei tämä odota turhaan tilausta eikä asiasta tarvitse reklamoida. Asiakas tietää asian olevan yrityksen tiedossa ja hoidossa.

Puhelinvaihteen koulutus on myös mielestäni keskeinen parantamisen alue asiakaspalvelusta puhuttaessa. On tärkeää, että asiakas yhdistetään oikealle henkilölle heti, eikä asiakkaan tarvitsisi kertoa asiaansa moneen kertaan, kun hänet taas yhdistetään seuraavalle osastolle. On tärkeää, että asiakas saisi asiansa hoidetuksi yhden henkilön kanssa. Asioinnin tulee olla sujuvaa ja mielestäni se on tärkeä osa sujuvaa reklamointiketjua.

Myös asiakaspalvelun henkilökunnan tulisi kouluttautua yli osastorajojen. Mitä enemmän ihmiset tietävät muiden osastojen töistä ja vastuualueista, sitä paremmin he osaavat auttaa asiakasta.

5.3 Ehdotukset reklamaatioprosessien tehostamiseen

Reklamaatioiden käsittelyä saadaan tehostettua asiakkaille annettuja reklamointiohjeita täsmentämällä ja varmistamalla, että asiakkaat ymmärtävät antamamme ohjeet oikein. Ongelmana on se, että asiakkaat lähettävät rutiinireklamaatiot, kuten kuljetusvahinkoilmoitukset tai keräilyvirheilmoitukset usein useaan eri paikkaan, kuten palautusosastolle, laskutusosastolle tai myyntiin. Se

aiheuttaa turhaa sisäisen postin lähettämistä ja aiheuttaa tehottomuutta. Yksi tai useampi henkilö saattaa aloittaa reklamaation käsittelyn, kunnes huomaa, että oikaisu reklamaatioon on jo tehty. Reklamaatioilmoituksia lajitellaan useaan eri kertaan ja se vie turhaa aikaa. Ehdotukseni on siis, että reklamaatioilmoituksille tulee olla tulevaisuudessa vain yksi kanava Oriolaan.

Yhtenä päivittäisenä ongelmana pidän myös sitä, että asiakkaat lähettävät jatkuvasti Oriolaan omia erillisiä ilmoituksiaan, joissa he kertovat palauttavansa tuotteita, jotka eivät ole kylmätuotteita tai palautuskieltotuotteita. Se on turha ja vaivaannuttava toimenpide asiakkaalle, eikä Oriola tee tällä tiedolla mitään. Palauttaessaan tuotteita, asiakkaan tulee kuitenkin viimekädessä täyttää Oriolan oma palautusilmoitus ja lähettää se palautettavien tuotteiden mukana. Palautusilmoitus vaaditaan, lisäksi se antaa riittävän informaation tukkukaupalle. Erilliset ilmoitukset lisäävät vain paperitulvaa.

Oriola on tehnyt reklamaatioita varten muutamia erilaisia reklamointipohjia ruutiinireklamaatioita varten. Asiakkaat kuitenkin lähettävät omia ilmoituksiaan erilaisine taulukoineen, ja osa niistä on kirjoitettu käsin. Oriola käsittelee reklamaation, mutta epäselvyyden vuoksi se vie normaalia enemmän aikaa, joka on pois muiden reklamaatioiden käsittelystä. Asiakaspalvelun tulisi korostaa asiakkailleen, että nämä käyttäisivät Oriolan omia reklamointipohjia. Asiakkaille tulisi myös korostaa, että heidän olisi hyvä täyttää ilmoitukset Oriola-netin kautta, jotta laskutusosasto saisi käsiteltäväksi selkokieleisiä ilmoituksia.

Asiakkaat lähettävät usein ilmoituksia myös vuotavista tuotteista kuljetusvahinkoilmoituksella. Kyse on kuitenkin tuotevirheestä, ja asiakasta pyydetään palauttamaan tuote. Ilmoitus vuotavasta tuotteesta vahinkoilmoituksella on siis turha, sillä ilmoituksen käsittelijän pitää ilmoittaa asiasta myyjälle, myyjän taas asiasta asiakkaalle, ja asiakkaan tulee kuitenkin täyttää tuotevirhe-epäilylomake ja palauttaa se vuotavien tuotteiden kanssa palautusosastolle, jossa se hyvitetään tuotevirheenä, mikäli päämies sen sallii. Palautuspyynnöstä aiheutuvat prosessivaiheet voisi välttää, mikäli asiakas täyttäisi heti tuotevirhe-epäilylomakkeen havaitessaan vuotaneen tuotteen, eikä ilmoittaisi asiasta kuljetusvahinkoilmoituksella. Asiakas kyllä ymmärtää, mikä on vuotoa, ja mikä taas on

kuljetuksessa rikkoutunut tuote. Tuotevirhe-epäilylomakkeen puuttuminen sähköisenä tulostusversiona on yksi tämän ongelman aiheuttajista, mutta asia tullaan varmasti korjaamaan lähiaikoina.

Suurin parannuksen kohde on kuitenkin tiedonkulkemisen parantaminen. Kommunikointi myynnin, kuljetuksen, palautusosaston ja laskutusosaston välillä on ajoittain heikkoa. Myös osastojen sisäistä kommunikointia tulisi mielestäni parantaa, esimerkkinä kadonneet toimitukset, joissa kaikilla osastoilla on usein jotakin tietoa asiasta, mutta tieto osastojen välillä ei kulje. Osastojen välillä tulisi ehkä toimia joku yhdyshenkilö, esimerkiksi kadonneiden toimitusten ja kylmäkuljetusvahinkojen kohdalla.

Teemahaastattelun tuloksena sain kehitysidean, jonka mukaan asiakkaalla ja tukkukaupalla tulisi olla sähköinen asiointikanava, jonka seurauksena asiakas voisi ilmoittaa sähköisesti tiedot esimerkiksi puuttuneen laatikon saapumisesta suoraan laskutusosastolle, sen sijaan että asiakas ilmoittaa siitä nyt ensin myyjälle puhelimitse ja myyjä ilmoittaa siitä sitten laskutusosastolle. Oriola Pro voisi olla mahdollinen kanava tämän toteuttamiseen.

Yhtenä ongelmana voidaan myös mainita tämänhetkinen tuotevirhe-epäilyjen hyvittämiskäytäntö. Tuotevirheet kirjataan päämiehien tappioksi, mikäli tuotteessa ilmenee tavallisuudesta poikkeava laatu- tai valmistusvirhe. Koska tuotteet ovat kalliita, haluaa osa päämiehistä varmistua siitä, että kyseiset tuotteet ovat varmasti tuotevirheitä, eivätkä esimerkiksi tuoterikkoja. Tällä hetkellä osa päämiehistä ei anna lupaa hyvittää useampaa asiakkaan tuotevirhe-palautusta tuotevirhesyykkoodilla ilman, että päämies itse tarkastaa virheen laadun. Tällä hetkellä lupa annetaan usein vain yhteen kappaleeseen, vaikka asiakas palauttaisi esimerkiksi 20 kappaletta. Oriola hyvittää siis yhden kappaleen kahdestakymmenestä ja loput lähetetään päämiehen tarkastettavaksi. Hyvityslupa päämieheltä saattaa kestää kauan ja tämänhetkinen käytäntö johtaa asiakasta harhaan, sillä asiakkaat usein soittavat, että miksi heidän palautuksistaan on hyvitetty vain yksi kappale, vaikka palautusilmoituksen mukaan tuotteita on kuitenkin palautettu useampia.

Ehdotukseni siis on, että kaikki hyvityslupaa odottavat tuotteet hyvitetäisiin kerralla eikä niin, että ensin hyvitetään yksi tuote ja vasta myöhemmin loput tuotevirhe-epäillyt tuotteet. Toisena vaihtoehtona voisi olla, että hyvitetään ensin vain yksi tuote kaikista asiakkaan tuotevirhepalautuksista, kuten tähänkin asti, mutta asiasta ilmoitettaisiin asiakkaalle laskulla ensimmäisen hyvityksen kohdalla. Ilmoitus kirjattaisiin esimerkiksi ensimmäistä hyvitystä tehtäessä ASW-järjestelmään myyntitilaus välilehden tekstikenttään. Tällöin asiakas saisi heti tiedon, että hyvittämättömät tuotepalautukset odottavat päämiehen hyvityslupaa, eikä asiakkaan tarvitsisi kysellä palautuksiensa perään.

5.4 Raporttien oikeanmukaisuuden parantaminen

Raporttien oikeanmukaisuutta voidaan reklamaatioiden osalta mielestäni parantaa. Parannusehdotukseni on, että reklamaatioiden käsittelijät kävisivät kaikki reklamaatiolajit lävitse ja katsoisivat esimerkein, että kaikki tulkitsevat ja korjaavat reklamaatiot samoin perustein. Myös reklamaatioiden kirjaamistapaa ASW-järjestelmään tulisi yhdentää osastojen välillä. Kaikilla osastoilla on osastokohtaisia kirjaamistapoja, mikä hankaloittaa ajoittain hyvityksien kohdentamista oikeaan tilaukseen, mikä taas johtaa siihen, että hyvityksiä saatetaan tehdä ajoittain useaan kertaan samasta reklamaatiosta.

Virheiden kohdistamista oikeille kustannuspaikalle voisi mielestäni täsmentää. Tällä hetkellä esimerkiksi automaatti- ja manuaalikeräilyn virheiden kohdistaminen ei ole ajan tasalla, sillä molempien keräily tapahtuu samasta varastosaldosta. Keräilylistassa on myös merkittynä molemmat keräilypaikat. Ainoa tapa erottaa manuaalivirhe automaatin virheestä on manuaalikeräilijän numero. Mikäli numero puuttuu esimerkiksi unohduksen vuoksi, kirjataan virhe automaatin virheeksi, mikä vääristää raporttia. Tämän vuoksi automaatti- ja manuaalikeräilyllä tulisi olla omat varastosaldot ja keräilylistassa keräilypaikkana tulisi olla vain yksi vaihtoehto mahdollisen virheen kirjaamiseksi.

Lastauksessa tapahtunut virhe tulisi myös saada kohdistetuksi oikealle kustannuspaikalle. Tällä hetkellä virhe kohdistetaan kuljetuksen virheeksi, vaikka tosiasiassa kyseessä voi olla alihankkijan virhe lastauslaiturilla tai terminaalissa

tapahtuneessa lajittelussa. Mielestäni kyseiselle tapahtumalle tulisi saada oma syykoodi, joka voisi olla esimerkiksi LV eli lastauksessa tapahtunut virhe.

6 YHTEENVETO

Johdannossa työn keskeiseksi tavoitteeksi oli asetettu Oriola Oy:n reklamaatioprosessien läpi käyminen oikaisulajeittain sekä antaa kehittämis ehdotuksia reklamaatioprosesseihin pienin ohjaavin muutoksin, joiden toteuttamiseen ei tarvita suurta taloudellista panosta. Työlle asetetut tavoitteet saatiin toteutetuksi. Keskeisimmät reklamaatioprosessit saatiin työssä läpikäydyksi sekä kehittämis ehdotuksia prosessien kehittämiseksi löytyi useita.

Työn tuloksena tuotekeräilyn oikeanmukaisuutta voidaan parantaa tuotteiden tuotesijoittelua parantamalla, sekä keräilypaikkojen paremmalla merkitsemisellä. Myös asiakaspalvelun laatua voidaan parantaa pyrkimällä entistä enemmän niin sanottuun ”reaaliaikaiseen” asiakaspalveluun sekä kouluttamalla henkilöstöä yli osastorajojen.

Reklamaatioprosesseja voidaan tehostaa tiedonkulun parantamisella sekä asiakasohjeiden parantamisella ja täsmentämisellä. Hyvittämiskäytäntöä tuotevirhe-epäilyjen osalta tulisi myös muuttaa enemmän asiakasystävälliseen suuntaan.

Raporttien oikeanmukaisuutta voidaan parantaa yhtenäistämällä osastojen oikaisukäytäntöjä, jotta vältetään töiden päällekkäin tekemiseltä. Virheiden kohdistamista oikeille kustannuspaikoille voidaan myös parantaa lisäämällä uusia oikaisulajeja. Automaatti- ja manuaalikeräilyillä tulisi myös olla omat erilliset varastosaldonsa, jotta keräilyvirheitä voitaisiin täsmentää entistä paremmin oikaisuja tehtäessä.

Edellä esitettyjen ehdotusten lisäksi reklamaatioita voidaan vähentää ja niiden käsittelyä voidaan kehittää käytävällä arvokeskustelulla. Oriolan arvot oikein

sisäistettynä koko organisaatiossa vähentävät reklamaatioita ja helpottavat niiden hoitamista. Avoimuus, aloitteellisuus, vastuunkantaminen ja työskenteleminen yhdessä antavat hyvän pohjan reklamaatiokäsittelyn kehitystyölle ja hyvälle asiakaspalvelulle.

Tulevaisuudessa asiakasreklamaatiot siirtyvät varmasti entistä enemmän sähköisiksi, minkä seurauksena myös reklamaatioiden käsittely muuttuu. Tulevaisuudessa prosesseja tuleekin tarkentaa ja päivittää, sillä Oriola Pro otetaan yrityksessä käyttöön. Oriola Pro:n hyödyntäminen reklamaatioprosesseissa voisi ollakin seuraava tutkimuksen aihe Oriola Oy:ssä. Lähitulevaisuudessa tilanne ei kuitenkaan muutu ratkaisevasti, joten uskon, että yritys voi hyödyntää työn tarjoamia ohjaavia kehitysideoita ja kehittää toimintaansa lähitulevaisuutta ajatellen.

Mikäli työ olisi tehty osastokohtaisia ja osastojen välisiä kehityskeskusteluja hyödyntäen, olisi työ tuottanut varmasti enemmän kehittämisideoita. Tällä tavoin myös osastokohtaiset toimintatavat tarkentuisivat paremmin muille osastoille, minkä seurauksena toimitapoja olisi helpompi ymmärtää ja kehittää yhteisen hyvän saavuttamiseksi. Tämä ei ollut kuitenkaan mahdollista, sillä se olisi vaatinut useamman ihmisen osallistumisen ja tähän työhön varattu aika ei olisi riittänyt sen toteuttamiseen.

Työ oli minulle kertausta päivittäisestä työstäni, sillä työskentelen reklamaatioiden kanssa päivittäin Oriola Oy:n laskutusosastolla. Työ opetti minulle myös paljon uutta kuljetusvahingoista ja prosessiteoriasta. Teemahaastattelu toimi minulle myös eräänlaisena perehdytyksenä, joka johtikin työnkuvan laajenemiseen työpaikallani.

LÄHTEET

Alajärvi K., Herno L., Koskinen H. & Yrttiaho, L. 1999 Työelämän viestintä. Oulu: WSOY

Barlow J. & Möller C. 1998. Ota asiakasvalitus lahjana. Helsinki: Tietosanoma.

Ekokem Oy Ab. Palvelukokonaisuudet mittojen mukaan.
http://www.ekokem.fi/portal/fi/palvelut/teollisuus__kauppa_ja_liikenne/ (Luettu 26.3.2011)

Finnvera 2001, Palvelevan yrityksen laatutyökirja. Kuopio: Finnvera

Haarala R., Eronen R., Grönroos E., Kolehmainen T., Lehtinen M., Nissinen I., Suorsa M. 1992. Suomen kielen perussanakirja toinen osa L-R. Helsinki: Valtion painatuskeskus

Kela, Kansaneläkelaitos
http://asiointi.kela.fi/laakekys_app/ohjeet/ohje1_fi.html?OpenDocument#vnrnumero (Luettu 18.3.2011)

Kujansivu P., Jääskeläinen A., Lönnqvist A., Sillanpää V. 2007, Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät, Mittaa, kehitä ja ohjaa. Helsinki: Talentum

Kvist H., Arhomaa S., Järvelin K. & Räikkönen J. 1995, Asiakasprosessit: Miten parannan tulosta prosesseja kehittämällä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuluttajavirasto 2011a. Valitus yritykselle.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/reklamaatio/> (Luettu 20.1.2011)

Kuluttajavirasto 2011b. Tietoa yrityksille reklamaatioiden käsittelystä.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/asiakaspalvelu/reklamaatiot/> (Luettu 20.1.2011)

Kuluttajavirasto 2011c. Kuluttajansuojalaki.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajansuojalaki/> (Luettu 20.1.2011)

Laki24. Saako irtaimen kaupasta vapaasti osapuolten kesken sopia?
<http://www.laki24.fi/irom-irtaimenkauppa-sopiminen.html> (Luettu 17.1.2011)

Määttä M. laskutusyhdyshenkilö. Oriola Oy. Espoo. 15.2.2011.
Teemahaastattelu

Miestamo R., Binder T., Kärnä E., Metivier C., Salenius P., Savinainen P., Solonen S., Taimio A. & Åberg K. 2006 Liikeviestinnän käsikirja: Viestit vaihtoon 7 kielellä, Helsinki: Edita.

Oriola Oy 2009a. Kuljetusreklamaatiot, puuttuvat tuotteet kaavio

- Oriola Oy 2009b. Kuljetusreklamaatit, ylimääräistä tavaraa kaavio
- Oriola Oy 2009c. Asiakaspalautukset kaavio
- Oriola Oy 2009d. Tuotevirhe-epäilyt kaavio
- Oriola Oy 2009e. Hävitysprosessi kuljetuksessa rikkoutuneiden osalta, Oulu
- Oriola Oy 2011a. Oriola Info.
http://www.oriola.fi/oriola_info/ (Luettu 20.1.2011)
- Oriola Oy 2011b. Apteekkikansio. 2011.
- Oriola-Kd 2011a. Oriola-Kd lyhyesti.
<http://www.oriola-kd.fi/oriolakdkonserni> (Luettu 27.2.2011)
- Oriola-Kd 2011b. Visio ja strategia.
<http://www.oriola-kd.fi/visiojastrategia> (Luettu 27.2.2011)
- OK News 1/2011. Oriola-Kd:n henkilöstön uutislehti
- Pesonen, H. 2007 Laatus! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: Infor Oy.
- Rastas T. & Einola-Pekkinen V. 2001, PRO: Arvoa aineettomasta pääomasta. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Virtanen P. & Wennberg M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita

Lainsäädäntö

Kauppalaki 27.3.1987/355

Lääkelaki 10.4.1987/395



KULJETUSVAHINKOILMOITUS

Nro 46564571

4.1.2011

Asiakasnro	Asiakkaan nimi
Toimitusosoite	

Tilausno	Tav. vast. otto pvm	Tuotenro	Tuotenimi	Pakkaus- koko	Määrä	Syy- tunnus	Säily- tetty

Syytunnus: KR = Kuljetuksen aikana rikkoontunut LÄ = Lämpötilavaurio LI = Likaantunut KA = Kadonnut kuljetuksen aikana (ei keräilyvirhe)

Palautettava tuote säilytetty: H = Huoneenlämmössä V = Viileässä K = Kylmässä

☐ Vahingosta ei seuraa fyysistä tavarahan palautusta. Asiakas vastaa tuotteen hävittämisestä.

Vahingoittuneet tuotteet tulee säilyttää 7 vrk vahinkoilmoituksen lähetyksestä mahdollista vahinkotarkastusta varten.

Lisäselvityksiä

Vahinkoilmoitus lähetetty Oriolaan Päivämäärä ja allekirjoitukset pp.kk.vvvv _____ Nimen selvennys pp.kk.vvvv _____ Nimen selvennys ja titteli (täytetään, kun vahinkoilmoitus koskee huumausaineita)	Palautunut Oriolaan Päivämäärä ja allekirjoitus pp.kk.vvvv _____ Nimen selvennys
---	---



E348

www.oriola.com

TESTORICOLA K2
P. 88
02101 Espoo
Telephone 010 42988
Fax 010 429 34156
Yrjönes R01122827

Espona varasto
Olmone 5
02200 Espoo
Puhlo 010 429 99
Fax 010 429 303

Mahdolliset muistutukset pyydämme tekemään 8 pv kuluessa lähetysluettelon päiväyksessä.

Page	Laat.järj./lkm
1 (1)	2 / 2

[illegible]

Teemahaastattelun runko laskutusyhdyshenkilö Marko Määtälle, joka vastaa kylmäkuljetusvahinkojen/ kadonneiden toimitusten käsittelystä Oriola Oy:ssä

1. Kerro lyhyesti kylmäkuljetusvahinkojen käsittelyprosessista.
2. Miten prosessia voisi mielestäsi parantaa?
3. Kerro lyhyesti kadonneiden toimitusten käsittelyprosessista.
4. Miten kadonneiden käsittelyä voisi mielestäsi parantaa?
5. Miksi kadonneiden käsittely aloitetaan vasta muutaman viikon päästä tapahtuneesta?
6. Voisiko tätä aikaa lyhentää?
7. Vapaa sana. Kerro ehdotuksia eri reklamaatioprosessien kehittämiseen?